

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do ano 2022

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as instruções relativas à “Recolha de opiniões dos destinatários de serviços” prevista no “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”, as entidades públicas devem estabelecer um mecanismo de recolha de opiniões dos destinatários de serviços sobre os serviços prestados aos utentes, de modo a conhecer as opiniões dos destinatários de serviços, podendo deste modo efectuar uma melhoria contínua dos seus serviços. Nesse sentido, o Fundo de Segurança Social (adiante designado por FSS) procedeu à realização do inquérito relativo ao grau de satisfação dos 24 itens de serviços ao público, que funciona como um mecanismo da recolha de opiniões públicas conforme o previsto no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, por forma a realizar revisão constante de qualidade dos seus serviços, através da recolha de diferentes avaliações fornecidas pelos cidadãos, alcançando o objectivo de melhoria contínua dos serviços prestados.

Com a finalidade de reforçar a sua abrangência e objectividade, o presente inquérito continua a adoptar o modelo de preenchimento anónimo composto por entrevistas físicas e questionários online. Mais concretamente, a recolha física das opiniões públicas sobre os serviços prestados por diferentes subunidades orgânicas foi feita pelos funcionários após o seu atendimento dos utentes, enquanto a nível online, foram disponibilizados questionários electrónicos na página do FSS para recolher as opiniões públicas sobre os seus serviços. Com o intuito de permitir que os inquiridos possam ter mais facilidade em avaliar o grau de satisfação, no inquérito em causa é aplicada a avaliação em 5 valores (1 – “Mau”; 2 – “Não Satisfeito”; 3 – “Pouco Satisfeito”; 4 – “Satisfeito”; 5 – “Muito Satisfeito”).

2. Resultados do inquérito

Serviços Públicos Gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		430		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,64	4,64	0,50
	Grau de profissionalismo		4,64	0,50
	Aparência		4,64	0,51
	Atitude no serviço		4,65	0,50
Ambiente	Acessibilidade	4,53	4,53	0,57
	Grau de conforto		4,53	0,55

Instalações complementares	Dispositivos físicos	4,45	4,46	0,61
	Clareza das indicações		4,43	0,61
	Instalações complementares básicas		4,45	0,60
	Medidas de apoio disponíveis		4,46	0,60
	Segurança de estabelecimento		4,45	0,60
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4,52	4,50	0,56
	Eficiência de serviço		4,51	0,56
	Resultado dos serviços prestados		4,54	0,55
	Imparcialidade		4,53	0,57
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4,41	4,42	0,62
	Facilidade na obtenção de informações		4,40	0,62
	Precisão das informações		4,40	0,62
	Conveniência das informações		4,41	0,61
	Confidencialidade das informações		4,44	0,61
Carta de Qualidade	Abrangência	4,45	4,43	0,62
	Clareza dos indicadores		4,44	0,61
	Grau de satisfação sobre os indicadores		4,46	0,60
	Canais de Submissão de Opinião		4,45	0,60
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4,34	4,34	0,62
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,34	0,62
	Segurança dos serviços electrónicos		4,36	0,62
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,33	0,63
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos		4,32	0,62
Informação do Desempenho	Suficiência	4,41	4,42	0,60
	Nível de abertura das informações		4,40	0,61
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4,43	4,43	0,59
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4,48	4,48	0,56

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos		421		
Factores de inquérito	Itens	Factores de inquérito	Itens	Factores de inquérito
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,51	4,51	0,55
	Grau de profissionalismo		4,51	0,54
	Aparência		4,51	0,55
	Atitude no serviço		4,51	0,54
Ambiente	Acessibilidade	4,44	4,43	0,60
	Grau de conforto		4,45	0,59
Instalações complementares	Dispositivos físicos	4,36	4,38	0,60
	Clareza das indicações		4,36	0,62
	Instalações complementares básicas		4,37	0,62
	Medidas de apoio disponíveis		4,34	0,64
	Segurança de estabelecimento		4,37	0,61
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4,41	4,41	0,61
	Eficiência de serviço		4,42	0,58
	Resultado dos serviços prestados		4,41	0,59
	Imparcialidade		4,38	0,60
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4,29	4,29	0,63
	Facilidade na obtenção de informações		4,27	0,63
	Precisão das informações		4,28	0,62
	Conveniência das informações		4,27	0,63
	Confidencialidade das informações		4,32	0,59
Carta de Qualidade	Abrangência	4,30	4,30	0,61
	Clareza dos indicadores		4,30	0,62
	Grau de satisfação sobre os indicadores		4,29	0,61
	Canais de Submissão de Opinião		4,31	0,64
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4,19	4,20	0,68
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,19	0,70
	Segurança dos serviços electrónicos		4,20	0,66
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,17	0,68

	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónico		4,17	0,69
Informação do desempenho	Suficiência	4,23	4,23	0,67
	Nível de abertura das informações		4,22	0,66
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4,31	4,31	0,62
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4,35	4,35	0,60

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais” recolhidas

No âmbito do presente inquérito, foram recolhidas um total de 21 opiniões concretas apresentadas por 19 cidadãos acerca dos serviços do FSS. Dentro dessas opiniões, a maioria destina-se a aspectos relacionados com “Serviço electrónico”, ocupando 38,1% do número total de opiniões recolhidas. De seguida, o número de opiniões relativas a “Informação dos serviços prestados” atingiu 23.81% do número total. Em relação às opiniões sobre “Serviços em geral”, essas representaram 9,52%.

Paralelamente, 4 inquiridos elogiaram a "Prestação de serviços dos trabalhadores" e os "Serviços em geral" sobre os serviços do FSS, e as opiniões positivas representam 19,04% do total. Entre essas, alguns elogiaram nomeadamente o trabalhador, Sr. Kuok, do balcão do regime de previdência central não obrigatório, por sua atitude de serviço educada e amigável. Várias opiniões positivas refletem que os serviços do FSS são reconhecidos pelos cidadãos.

Com base nas várias opiniões do presente inquérito, reflete-se que o FSS necessita de aperfeiçoar os itens “Serviço electrónico” e “Informação dos serviços prestados”. O Governo da RAEM está empenhado em promover o Governo Electrónico para facilitar ainda mais o tratamento de serviços dos cidadãos juntos das entidades governamentais. Para isso, as suas subunidades orgânicas irão prosseguir com a recolha das opiniões e propostas dos cidadãos, e acompanhando o ritmo dos tempos, elabora as propostas de optimização e lança as medidas de melhoria.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

4.1 Formalidades de processo

Com base nos vários serviços electrónicos existentes, o FSS e a Direcção dos Serviços de Finanças lançaram em conjunto o serviço de “Declaração unificada de dados de movimentos de trabalhadores”, que simplifica ainda mais o procedimento de declaração de dados de

movimentos de trabalhadores por parte de empregadores através da interconexão de dados; Além disso, fortalece a cooperação interdepartamental com a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais para lançar em conjunto o serviço electrónico de "Pedido de subsídio de desemprego".

4.2 Informação dos serviços prestados

- 4.2.1 Alguns inquiridos esperam que o FSS deve solicitar sempre um comprovativo de endereço aos requerentes para fim de alteração de endereço de correspondência, porque recebem frequentemente as cartas de outrem no seu próprio endereço. Alguns inquiridos expressaram que não podiam receber os ofícios do FSS porque residem em Zhuhai e esperam a criação de mais canais de notificação além do SMS. Entretanto, o FSS envia sempre a notificação de acordo com a morada prestada pelo cidadão e registada no seu sistema. Se os cidadãos receberem as cartas do FSS a que não lhes pertençam, o proprietário em causa pode comunicar com o FSS e fazer uma declaração por escrito, solicitando a interrupção do envio de tais cartas. Por seu turno, o FSS, depois de receber o pedido, vai fazer o acompanhamento de acordo com o mecanismo existente. Com vista a receber as notificações do FSS com precisão e a tempo oportuno, o FSS aconselha ao público em geral que forneça um endereço de correspondência actualizado, completo e válido. No entanto, uma simples entrega incorrecta de carta também poderá ser um erro postal.
- 4.2.2 Há opiniões de que eles querem saber claramente quais são os documentos que precisam de apresentar praticamente no tratamento de formalidades. Actualmente, o FSS tem disponibilizado diversos canais para facilitar a obtenção de informação sobre os serviços de segurança social por parte dos cidadãos, nomeadamente nos diversos postos de atendimento, sítios electrónicos, linha de telefone, folhetos de divulgação, meios de comunicação social e plataformas sociais, etc. Com o desenvolvimento da tecnologia, o FSS vai acompanhar o ritmo dos tempos para proporcionar aos cidadãos mais canais para obter informações sobre os seus serviços prestados.
- 4.2.3 Alguns inquiridos referiram que não conseguiam consultar o saldo de previdência central no sítio electrónico do FSS. Com vista a cooperar com a implementação da "Lei de cibersegurança" e fortalecer a protecção dos dados pessoais da segurança social, o FSS deixou de disponibilizar a função de consulta fácil relativa ao saldo da conta individual de previdência na sua página electrónica desde Julho de 2021. Os cidadãos podem ter acesso ao saldo da conta individual na plataforma de informação sobre o regime de previdência central não obrigatório com o acesso da “Conta Única de Macau”, e na aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau” ou na sua página electrónica.

4.3 Serviço electrónico

O FSS coopera activamente com os trabalhos de planeamento da governação electrónica do Governo da RAEM, lançando, de maneira ordenada, vários serviços electrónicos para diferentes itens, e através de vários canais electrónicos (incluindo sítio electrónico, aplicação para telemóvel e sítio electrónico "Conta Única de Macau", quiosques de auto-atendimento), permitem aos cidadãos poderem ter acesso, em qualquer lugar e sem sair de casa, aos serviços do FSS, particularmente a efectuação da prova de vida, a pensão para idosos, pedidos de subsídio de casamento e de subsídio de nascimento, serviços de consulta, declaração electrónica de contribuições do regime obrigatório, canais de pagamento diversificados e requerimento de transferência de verbas de subcontas de gestão do Governo do regime de previdência central não obrigatório, etc.

Em 2023, o FSS continua a disponibilizar novos itens de serviços na "Conta Única de Macau", incluindo: pagamento de contribuições do regime obrigatório e da taxa de contratação de trabalhadores não residentes, bem como reclamações do regime de previdência central não obrigatório (frequência de curso do ensino superior reconhecido fora de Macau) e prevê lançar mais serviços electrónicos de segurança social na "Conta Única de Macau", como por exemplo: pedidos de subsídio de doença e subsídio de desemprego, reclamações e requerimentos de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório, etc., e os trabalhos relacionados estão a ser iniciados de forma ordenada.

4.4 Integração de serviços

Alguns inquiridos indicaram a necessidade de prestação de “Serviço de Balcão Único”. Actualmente, cada posto de atendimento do FSS dispõe de “Balcão Único” para os serviços do mesmo género, podendo os cidadãos consultar e tratar dos procedimentos para o mesmo tipo de atendimento no mesmo balcão.

5. Análise da tendência dos resultados do inquérito realizado sobre o grau de satisfação

5.1 Comparação geral dos serviços (Tipo A e Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2021
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,60	4,61	4,58	4,58	-0,03
	Grau de profissionalismo	4,61		4,58		
	Aparência	4,61		4,58		

	Atitude no serviço	4,62		4,58		
Ambiente	Acessibilidade	4,50	4,52	4,48	4,49	-0,03
	Grau de conforto	4,53		4,49		
Instalações complementares	Dispositivos físicos	4,44	4,46	4,42	4,41	-0,05
	Clareza das indicações	4,46		4,40		
	Instalações complementares básicas	4,46		4,41		
	Medidas de apoio disponíveis	4,45		4,40		
	Segurança de estabelecimento	4,49		4,41		
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4,50	4,50	4,46	4,47	-0,03
	Eficiência de serviço	4,51		4,47		
	Resultado dos serviços prestados	4,49		4,48		
	Imparcialidade	4,48		4,45		
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4,37	4,39	4,36	4,35	-0,04
	Facilidade na obtenção de informações	4,38		4,34		
	Precisão das informações	4,40		4,34		
	Conveniência das informações	4,39		4,34		
	Confidencialidade das informações	4,42		4,38		
Carta de Qualidade	Abrangência	4,35	4,37	4,37	4,38	+0,01
	Clareza dos indicadores	4,37		4,37		
	Grau de satisfação sobre os indicadores	4,36		4,38		
	Canais de Submissão de Opinião	4,38		4,38		
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4,27	4,26	4,28	4,27	+0,01
	Conveniência dos serviços electrónicos	4,28		4,27		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,28		4,28		
	Suficiência dos serviços	4,25		4,25		

	electrónicos					
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	4,23		4,25		
Informação do desempenho	Suficiência	4,30	4,30	4,33	4,32	+0,02
	Nível de abertura das informações	4,30		4,31		
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4,36	4,36	4,37	4,37	+0,01
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4,42	4,42	4,41	4,41	-0,01

Em ano 2022, a pontuação dos factores do inquérito dos serviços em geral (Tipo A e C) do FSS registou um ajustamento ligeiro que varia entre -0,05 e 0,02. Entre os itens de avaliação estabelecidos, foram verificadas uma diminuição de 0,05 em “Instalações complementares”, e uma subida de 0,02 em “Informação do desempenho”, enquanto que o “Grau de satisfação global” obteve uma pontuação de 4,41, um valor inferior em 0,01 comparativamente com o ano anterior. Dos resultados do inquérito, verifica-se que, os cidadãos têm a exigência cada vez maior em relação às instalações, equipamentos e apoios disponibilizados nos pontos de atendimento do FSS, deste modo, o FSS vai avaliar os pareceres relevantes e fazer as respetivas optimizações para melhorar a qualidade de serviços e prestar os melhores serviços aos cidadãos.

5.2 Serviços Públicos Gerais (Tipo A)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2021
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,54	4,56	4,64	4,64	+0,08
	Grau de profissionalismo	4,57		4,64		
	Aparência	4,57		4,64		
	Atitude no serviço	4,57		4,65		
Ambiente	Acessibilidade	4,47	4,49	4,53	4,53	+0,04
	Grau de conforto	4,50		4,53		
Instalações complementares	Dispositivos físicos	4,39	4,41	4,46	4,45	+0,04
	Clareza das	4,41		4,43		

	indicações					
	Instalações complementares básicas	4,42		4,45		
	Medidas de apoio disponíveis	4,39		4,46		
	Segurança de estabelecimento	4,44		4,45		
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4,44	4,44	4,50	4,52	+0,08
	Eficiência de serviço	4,45		4,51		
	Resultado dos serviços prestados	4,44		4,54		
	Imparcialidade	4,43		4,53		
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4,30	4,32	4,42	4,41	+0,09
	Facilidade na obtenção de informações	4,32		4,40		
	Precisão das informações	4,34		4,40		
	Conveniência das informações	4,33		4,41		
	Confidencialidade das informações	4,33		4,44		
Carta de Qualidade	Abrangência	4,32	4,34	4,43	4,45	+0,11
	Clareza dos indicadores	4,34		4,44		
	Grau de satisfação sobre os indicadores	4,33		4,46		
	Canais de Submissão de Opinião	4,35		4,45		
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4,22	4,22	4,34	4,34	+0,12
	Conveniência dos serviços electrónicos	4,23		4,34		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,24		4,36		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4,20		4,33		
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	4,19		4,32		
Informação do desempenho	Suficiência	4,26	4,26	4,42	4,41	+0,15
	Nível de abertura das informações	4,26		4,40		
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/	4,34	4,34	4,43	4,43	+0,09

	serviço de balcão único					
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4,37	4,37	4,48	4,48	+0,11

No que diz respeito a Serviços Públicos Gerais (Tipo A), as pontuações obtidas nos factores de inquérito do presente ano registaram, comparativamente com os valores do ano anterior, uma subida que varia entre 0,04 e 0,15. Entre os quais, verificou-se uma subida mais óbvia de 0,15 e 0,12 respectivamente nos factores de inquérito “Informação do desempenho” e “Serviço electrónico”, quanto ao grau de satisfação sobre “Serviços em geral” é de 4,48 e registou uma subida de 0,11.

5.3 Serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2021
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,65	4,66	4,51	4,51	-0,15
	Grau de profissionalismo	4,65		4,51		
	Aparência	4,65		4,51		
	Atitude no serviço	4,67		4,51		
Ambiente	Acessibilidade	4,53	4,54	4,43	4,44	-0,10
	Grau de conforto	4,55		4,45		
Instalações complementares	Dispositivos físicos	4,49	4,51	4,38	4,36	-0,15
	Clareza das indicações	4,51		4,36		
	Instalações complementares básicas	4,50		4,37		
	Medidas de apoio disponíveis	4,50		4,34		
	Segurança de estabelecimento	4,55		4,37		
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4,55	4,54	4,41	4,41	-0,13
	Eficiência de serviço	4,56		4,42		
	Resultado dos serviços prestados	4,54		4,41		
	Imparcialidade	4,52		4,38		
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4,45	4,46	4,29	4,29	-0,17
	Facilidade na obtenção de informações	4,44		4,27		

	Precisão das informações	4,47		4,28		
	Conveniência das informações	4,45		4,27		
	Confidencialidade das informações	4,50		4,32		
Carta de Qualidade	Abrangência	4,38	4,40	4,30	4,30	-0,10
	Clareza dos indicadores	4,40		4,30		
	Grau de satisfação sobre os indicadores	4,39		4,29		
	Canais de Submissão de Opinião	4,41		4,31		
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4,31	4,31	4,20	4,19	-0,12
	Conveniência dos serviços electrónicos	4,33		4,19		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,33		4,20		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4,30		4,17		
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	4,28		4,17		
Informação do desempenho	Suficiência	4,34	4,34	4,23	4,23	-0,11
	Nível de abertura das informações	4,33		4,22		
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4,39	4,39	4,31	4,31	-0,08
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4,46	4,46	4,35	4,35	-0,11

Acerca dos Serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C), todas as pontuações obtidas nos factores de inquérito do presente ano registaram uma diminuição em comparação com os valores do ano 2021. Mais concretamente, o grau de satisfação sobre “Serviços em geral” é de 4,35, uma redução de 0,11. Entre os vários factores de inquérito, a pontuação de “Informação dos serviços prestados” verificou a maior quebra, que diminuiu 0,17 pontos em relação ao ano passado; de seguida, são os itens de “Prestação de serviços dos trabalhadores” e “Instalações complementares”, com queda de 0,15 pontos, respectivamente.